直接調查

3.1　申訴專員於一九九四年獲授權進行直接調查（「直查」），自該年起，儘管申訴專員沒有接到投訴，也可以主動展開直查。

選定直查項目

3.2　本署不時會選擇一些市民普遍關注的問題展開直查。要解決這些問題，必須先檢討行政制度、措施或程序。本署選定這些問題進行直查，往往是因為政府提出一些新的政策或修訂了某些政策，又或者由於當時發生了一些令社會關注的問題，或是市民就某些事情重複向本人投訴。本人十分重視這項直查的職能，因為它讓本署可以從宏觀的角度，就值得關注的重大問題進行獨立的調查。

3.3　本署有一個常設小組負責選擇直查項目，由副申訴專員主持，選擇過程嚴謹，並基於以下考慮：

- 關乎市民的利益、訴求或期望；
- 不可以在法庭或審裁處解決；
- 並非另一個機構正在調查或研究的事項；以及
- 涉及較廣泛的層面。

進行直查的目的

3.4　本署進行直查的目的在於：

(a) 徹底跟進單靠調查個別投訴不能解決的有關制度上的問題；

(b) 預防投訴出現，或及早解決問題；以及

(c) 解決那些相信或懷疑是引致投訴的根本問題。

3.5　藉着進行直查，我們希望致力改善公共行政的質素，以及促進問責精神。這樣做相信亦能幫助政府更了解市民的感受和要求，以提供更佳的服務。

過去的直查工作

3.6　自一九九四年獲政府授權進行直查以來，本署已完成 41 項直查，並提出了 540 項建議。已完成的直查一覽表載於**附件 6**。

3.7　在本年度內，本署完成了六項直查，涉及多個市民普遍關注的問題。

圖表 3.1　本年度公布的直接調查報告

2002 年 5 月 17 日

- 教育署為分配二零零一年中學學位而作出的應變及紓緩措施

2002 年 8 月 13 日

- 有關康體發展局資助體育活動的安排

2002 年 10 月 4 日

- 有關拍賣車輛登記號碼的安排

2002 年 11 月 29 日

- 醫院管理局轄下醫院處理病人失蹤的機制

2003 年 2 月 27 日

- 有關監管慈善籌款活動的安排

2003 年 3 月 27 日

- 民政事務總署在協助成立業主立案法團方面所擔當的角色

圖表3.2	正在進行的直接調查

於 2002 年 10 月 4 日宣布

- 有關綜合電話查詢中心的運作

於 2002 年 11 月 29 日宣布

- 根據《教育條例》推行普及教育的情況